

2025

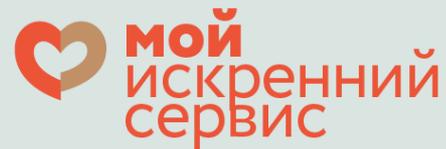
МОИ  
документы   
государственные услуги  
МОСКВА

# Центры госуслуг Москвы

## ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой.

Каждый из более 9 тысяч сотрудников соблюдает **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С. С. Собянин.



**Искренний сервис** — это умение смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов

**Московские центры «Мои Документы»** — лидеры в стране и мире по предоставлению госуслуг



## ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

Московский стандарт госуслуг

*Мы вас любим!*

- |   |  |
|---|--|
| 1 КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ                        | 5 БЕРЕЖЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА                     |
| 2 ГЛАВНОЕ — ПРОФЕССИОНАЛИЗМ                 | 6 ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ |
| 3 ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ | 7 ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ               |
| 4 ВЫСЛУШАТЬ, УСЛЫШАТЬ, ПОМОЧЬ               | 8 ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО                   |



*С. Собянин*



2025

**МОИ**  
документы   
государственные услуги  
МОСКВА

Наши сервисы  
И ВОЗМОЖНОСТИ



## НАШИ ЦЕНТРЫ

**> 9 000**  
штат сотрудников

**~ 6 000**  
окон приема

**139** центров госуслуг

в том числе

**8** флагманских офисов  
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО

**1** дворец на ВДНХ

7 дней в неделю

с 8:00 до 20:00

с 10:00 до 22:00



## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

**99%** услуг без привязки к месту жительства

**> 300** услуг



## ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ



### Для комфорта



Детский уголок

Комната матери  
и ребенка



Кулер с водой

Кофе/снэки



Зона обмена  
книгами

Стойка с газетами



Стойка  
для зарядки  
мобильных  
устройств

### Для доступности



Доступная среда

Сервис  
сурдоперевода



Велопарковка

Автопарковка



## ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ



### Для экономии времени



Фотокабины



Оплата пошлин  
в терминале



Оплата госпошлин  
в окне приема

Терминал  
передачи  
показаний



Копирование  
документов



### Для удобства

Администратор  
зала



Бесплатный WiFi  
Зона электронных  
услуг



## УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



Ожидание в очереди  
**>15 минут**



Кофе  
**в подарок**



Возможность оформления  
услуг онлайн через портал  
**mos.ru** или в мобильном  
приложении



Предварительная запись  
через **mos.ru** или мини-  
приложение в **MAX**



Онлайн-мониторинг  
загруженности  
центров



Уведомление  
о готовности  
документов

## КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

Статистика обращений  
за 2025 год



**>2,2 млн**

Предоставление  
доступа к личному  
кабинету на ЕПГУ

**>1,5 млн** 

Государственный кадастровый  
учет и (или) государственная  
регистрация прав  
на недвижимое имущество

**>1 млн** 

Регистрационный учет  
граждан РФ  
по месту пребывания  
и по месту жительства  
в пределах РФ

**>1,4 млн** 

Оформление  
и выдача  
социальной карты

Данные по состоянию на 24.12.25

2025

МОИ  
документы   
государственные услуги  
МОСКВА

Новые и уникальные  
услуги

## ЧАТ-БОТ «Мои Документы Москвы»

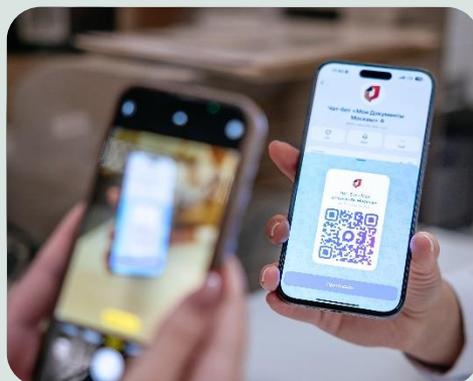
### В МЕССЕНДЖЕРЕ MAX



#### В 2025 году

запущен чат-бот в национальном мессенджере MAX. Он помогает за несколько секунд получить информацию о сроках и порядке предоставления услуги, перечне необходимых для её оформления документов, а также уточнить справочную информацию об адресах и режиме работы всех 139 столичных центров госуслуг.

Чат-бот открывает доступ к мини-приложению «Мои Документы», авторизовавшись в котором под своей полной учетной записью на портале **mos.ru**, пользователи могут оформить предварительную запись на прием в центр госуслуг или отменить ее, если планы изменились. Также сервис позволяет проверить свою готовность к приему до визита в центр, отсканировать или сфотографировать и сохранить в цифровой профиль все необходимые документы, чтобы они были всегда под рукой и использовать их для предварительного заполнения заявления и его последующей подачи.



## НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»



### В 2025 г.

в рамках сервиса видеоконсультаций появилась возможность получить консультацию по вопросам жилищно-коммунальных услуг в режиме реального времени.

Граждане могут получить разъяснения по жилищно-коммунальным платежам (тарифам, суммам, перерасчетам и др.) и задолженности за жилищно-коммунальные и иные услуги в едином платежном документе.

Также открыть финансовый лицевой счет для начислений за ЖКУ по реновационным домам и новостройкам, объединить коды плательщика для единственного собственника или изменить доли собственности, скорректировать данные в документах жилищного учета и количество зарегистрированных в выписке из домовой книги.

### С 1 марта 2025 года

центры госуслуг Москвы начали прием заявления на реабилитацию и санаторно-курортное лечение участников СВО.

### С 1 сентября 2025 года

в центрах госуслуг предоставляют услуги:

- Внесение в кредитную историю сведений о запрете (снятии запрета) на заключение договоров потребительского займа (кредита).
- Предоставление сведений о запрете (снятии запрета) на заключение договоров потребительского займа (кредита).
- Установление запрета на заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи.
- Снятие запрета на заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи.

## ФЛАГМАНСКИЙ ОФИС «МОИ ДОКУМЕНТЫ» —

это главный окружной центр предоставления госуслуг,  
который обеспечивает революционно новый уровень сервиса

**Главная особенность —**  
расширенный перечень услуг  
и дополнительных сервисов



Мой  
нотариус



Мое  
фото



Мои  
путешествия



Услуги  
СФР



Регистрация  
ТС



Оформление гражданства РФ  
детям в упрощенном порядке



Расширенная зона  
электронных услуг



Большая площадь  
помещения



Просторный  
детский уголок



Комфортная зона  
ожидания



Выставки  
во флагманах

## УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ФЛАГМАНОВ



- Регистрация транспортных средств (во всех флагманах кроме ЦАО, а также в центрах районов Даниловский и Красносельский )
- Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД
- Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в федеральной собственности, без проведения торгов (для ИП и ЮЛ)
- Две услуги в сфере опеки и попечительства по выдаче предварительного разрешения на совершение сделок/распоряжению доходами несовершеннолетних, недееспособных (также в центрах районов Коммунарка, Матушкино, Северное Медведково)
- Выдача водительского удостоверения в день обращения
- Оформление наличия гражданства Российской Федерации несовершеннолетним в упрощенном порядке (доступно во флагманах ЦАО, ЮЗАО)
- Оформление загранпаспорта детям до 14 лет, зарегистрированным в Москве, за сутки — ЮАО, ЮВАО, ЗАО и СЗАО
- Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми (иностранцам и лицам без гражданства) — ЦАО и ЮЗАО
- Услуги по легализации и апостилированию документов
- Услуги ГБУ «Малый бизнес Москвы» и Социального фонда России
- Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств

2025

МОИ  
документы   
государственные услуги  
МОСКВА

# Проекты и направления

## НАПРАВЛЕНИЕ «МОЙ АДМИНИСТРАТОР»

Сотрудники центров госуслуг помогают пациентам и их родственникам в решении немедицинских вопросов.

Старт — Август 2020 г.



### В 2020 году

сотрудники центров госуслуг стали администраторами городских поликлиник и центров амбулаторной онкологической помощи.

### В 2021 году

направление было включено в основную деятельность центров госуслуг.

### В 2023 году

сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров городских больниц.

**В 2024 году** приступили к работе в приемных отделениях экстренной помощи городских больниц.

### В 2025 году

администраторы вышли в детские городские больницы.

Сейчас более 2,5 тыс. специалистов работают администраторами в 450 зданиях медицинских организаций столицы.



## ОБУЧЕНИЕ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

«Мои Документы» проводят курсы цифровой грамотности для жителей столицы. Их цель — помочь людям через обучение преодолеть психологический барьер перед электронными услугами и получить недостающие навыки для их самостоятельного оформления.

# >12 000

москвичей  
прошли курсы  
цифровой  
грамотности  
в рамках проекта



**Для жителей младше 55 лет** курсы цифровой грамотности проходят в офисах «Мои Документы».

Они организованы в каждом округе столицы (в 10 центрах). Там москвичи учатся оформлять необходимые государственные услуги в электронном виде на портале [mos.ru](https://mos.ru).



**Обучение цифровым навыкам жителей старше 55 лет**

ведется центрами госуслуг на базе проекта «Московское долголетие».

Специалисты офисов «Мои Документы» проводят курсы цифровой грамотности каждый четверг в 114 центрах московского долголетия. Там же руководители центров госуслуг 2 раза в месяц читают лекции о самых популярных государственных услугах и отвечают на вопросы жителей.



## ФОРУМ-ФЕСТИВАЛЬ «ТЕРРИТОРИЯ БУДУЩЕГО. МОСКВА 2030»

Три года подряд центры госуслуг «Мои Документы» принимали участие в форумах в Гостином Дворе: Московский урбанистический форум в 2023 году и форум-фестиваль «Территория будущего. Москва 2030» в 2024 и 2025 годах.



**Из года в год на сотрудников центров госуслуг возлагают важную миссию** — встречать гостей форумов и рассказывать жителям и гостям столицы о последних достижениях здравоохранения, образования и социальной сферы столицы.

В ходе экскурсий специалисты центров госуслуг погружали посетителей в ценности экспозиции, помогая тем самым лучше понять заложенные в выставочное пространство смыслы.



2023  
год

88

**сотрудников** центров госуслуг приняли участие в Московском урбанфоруме.

2024  
год

104

**специалиста** были задействованы в форуме «Территория будущего. Москва 2030»

2025  
год

55

**сотрудников** приняли участие

Ежегодно  
они проводят

>1000

экскурсий  
для посетителей



## ТОРЖЕСТВЕННОЕ ВРУЧЕНИЕ ПЕРВЫХ ПАСПОРТОВ НА УНИКАЛЬНЫХ ПЛОЩАДКАХ

В 2025 году торжественное вручение первых паспортов детям, достигшим 14-летнего возраста, впервые состоялось на уникальных значимых локациях столицы

### В зале Славы Музея Победы



### В Государственном историческом музее



## МОСКВА — С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ

Проект направлен на сохранение семейных реликвий и историй москвичей. В рамках акции через центры госуслуг в Главархив горожане могут передать свои материалы: фотографии, документы, письма, предметы быта и гардероба.

**Основная цель — сберечь подлинные истории жителей, рассказать о них москвичам и сохранить для следующих поколений.**



### Выставки в центрах госуслуг



На основе переданных материалов в центрах госуслуг и в онлайн формате на сайте Главархива организована одноименная выставка.

В экспозициях представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео- и аудиоконтент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми.

За время проекта:

**>21 000** документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

**30** центров госуслуг Москвы, где размещена выставка на основе собранных материалов



## СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

Старт проекта —  
март 2020 г.



Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями



сейчас

**70** воспитанников  
ПНИ

работают в

**42** офисах  
«Мои Документы»



**Ключевым инструментом  
в адаптации и социализации  
становится трудовая занятость:**

работа помогает реализовать личный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы» стали победителями в номинации «Равные возможности». Ее получают только те работодатели, которые обеспечивают лучшие условия труда людям с инвалидностью.



## СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

Бесплатные спортивные занятия для всех желающих старше 18 лет на уникальных площадках города Москвы. Совместный проект центров госуслуг «Мои Документы» и Департамента спорта города Москвы

> **200 тыс.**  
участников проекта

~ **16 тыс.**  
оффлайн-тренировок

> **2 млн**  
просмотров онлайн-тренировок

### В летнем сезоне 2025 года

жителям были доступны более 50 площадок. Участниками сезона стали более 100 тысяч москвичей.

### Осенью 2025 года

стартовал очередной сезон проекта. Добавились новые дисциплины, такие как Inside Flow и HIIT. Сейчас жителям столицы доступно 15 разных дисциплин, которые проходят на 15 популярных локациях города.

### В онлайн-формате

проходят зарядки, медитации и другие тренировки.



### Дисциплины



йога    растяжка    пилатес

функциональный  
и танцевальный тренинги

джампинг    фитнес-бокс

барре и другие



## СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

### Основная цель

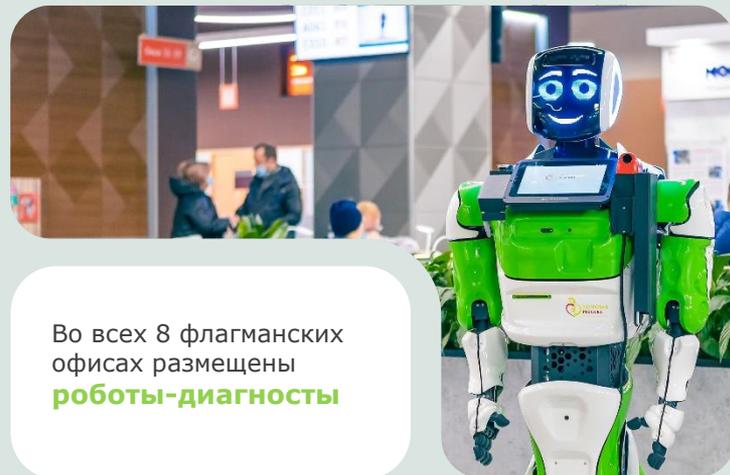
Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма



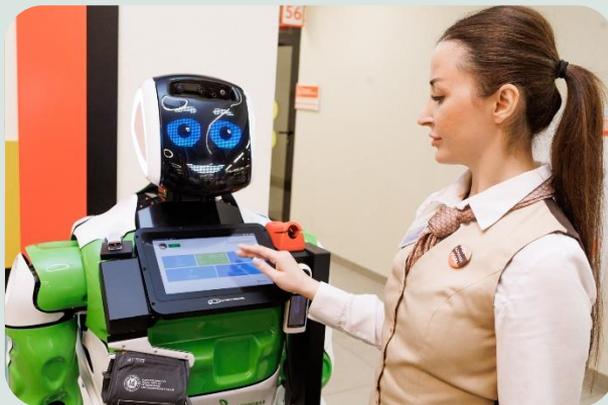
в **84** центрах  
«Мои Документы»

>**840** тыс.  
обследований

**8** видов  
исследований



Во всех 8 флагманских  
офисах размещены  
**роботы-диагносты**



2025

МОИ  
документы   
государственные услуги  
МОСКВА

Образовательный центр  
Академия искреннего  
сервиса

## Образовательный центр «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА»

# > 150

очных программ  
и вебинаров

# > 9 тыс.

руководителей и сотрудников  
прошли подготовку  
по просветительским  
и образовательным программам

### Методологическая работа и иное



- Сопровождение разработки речевых модулей - понимание «клиентского пути»
- Сопровождение проектов по развитию искреннего сервиса
- Программа «Забота о сотрудниках» (нейротренировки и нейрокоррекция)
- Соцсеть «Мои добрые дела»

### Функциональное обучение: услуги + сервис



В основе:

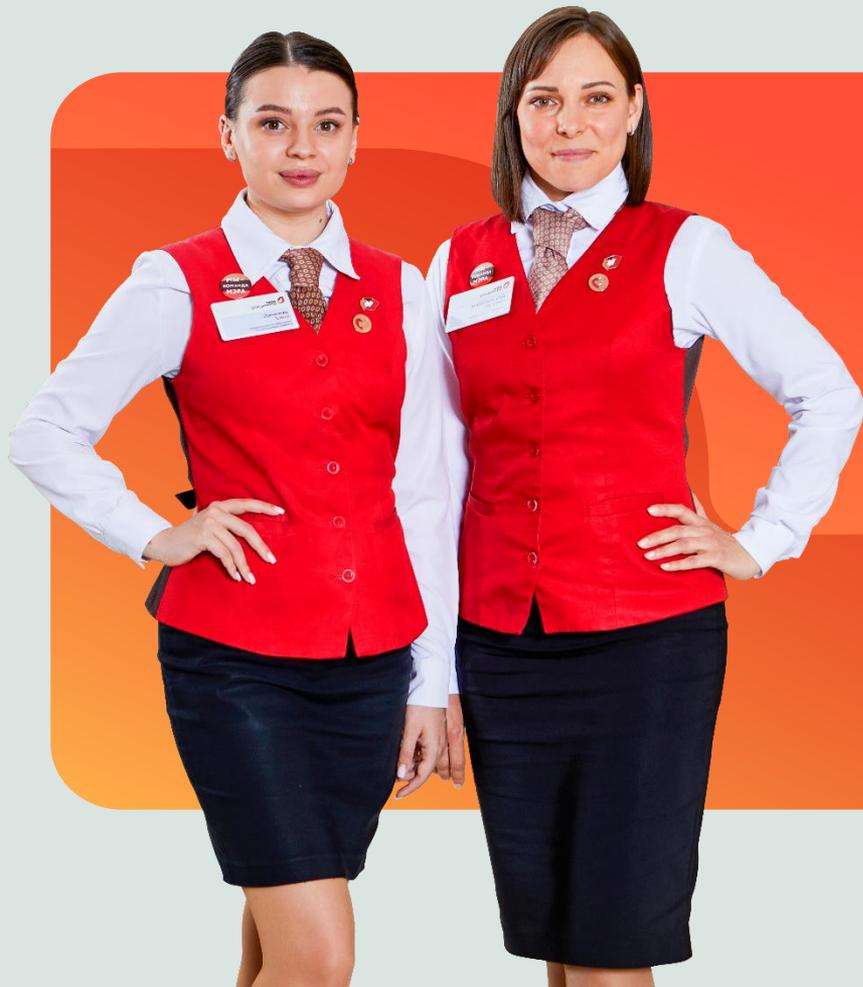
- Изучение порядка предоставления услуг
- Работа в специализированных программных комплексах
- Стандарты клиентоориентированности: принципы, стандарты поведения, работа с психофизикой сотрудников

### Программы развития руководящего состава и сотрудников



- Повышение квалификации руководящего состава в управлении вовлеченностью сотрудников
- Развитие у всех сотрудников таких метанавыков, как коммуникабельность, эмоциональный интеллект, коммуникативность и осмысленность





**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**